

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
FINANCIERAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Modalidad de titulación para optar el Grado de Licenciatura
Curso de Actualización Programa P.E.T.A.E.N.G. 14va. Versión

MONOGRAFÍA:

PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL PARA LA
EMPRESA IMPORTADORA ROJAS – SUCURSAL
SANTA CRUZ

POSTULANTE: DANIEL ADHEMAR ROJAS CALLISAYA

LA PAZ – BOLIVIA

2021

RESUMEN EJECUTIVO

La empresa IMPORTADORA ROJAS constituida como una empresa unipersonal, se dedica a la importación, comercialización y distribución de accesorios para autos a nivel nacional, los cuales vende al por mayor y menor en los departamentos de la Paz, Cochabamba, Tarija, Oruro, Sucre y Santa Cruz. Donde la presente monografía está dedicada a encontrar un proceso adecuado de selección de personal para un encargado de sucursal, encargado de ventas, chofer, y bodeguero en la nueva sucursal en la ciudad de Santa Cruz. así satisfacer las necesidades del cliente y elevar el posicionamiento de la empresa en el mercado cruceño teniendo en cuenta todas las diferencias culturales entre oriente y occidente

En la presente monografía se usó el proceso de selección de encargado de sucursal, vendedor, bodeguero y chofer; la técnica de comparación, mapas de competencia, y las técnicas de selección, de tal manera proveer candidatos que pueda responder a los futuros retos de nuevos cargos, en una nueva sucursal con una cultura muy diferente a la de la ciudad de La Paz.

DEDICTORIA

A Dios: Por guiarme en mi vida siendo el motor para llevar a cabo mi carrera y conociendo que dé El viene todo, mediante su infinita gracia derramada sobre mi .

A mi esposa: la mujer dedicada, cariñosa , amable y sobre todo mi compañera de vida que impulsa a crecer cada día

A mi familia: por estar siempre conmigo animándome en cada momento de mi vida, y hacerme saber que si uno se lo propone y le da dedicación e importancia a algo se puede lograr. Y enseñarme a no rendirme teniendo perseverancia ante cualquier situación o dificultad.

AGRADECIMIENTO

Agradecer primeramente a Dios, que es mi padre celestial y del cual desciende toda sabiduría humana natural como sobrenatural, gracias por darme y mostrarme siempre el camino y la salida a todos mis proyectos, brindando recursos y misericordia en esta etapa de mi vida.

Agradecer a mis docentes del curso de actualización que ayudaron reforzar lo aprendido en estos años pasados en la universidad.

INDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I.....	3
1. ASPECTOS GENERALES.....	3
1.1. IDENTIFICACION Y FORMULACION DEL PROBLEMA	3
1.1.1. IDENTIFICACION DEL PROBLEMA	3
1.1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA	3
1.2. OBJETIVOS	4
1.2.1. OBJETIVOS GENERALES	4
1.2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	4
1.3. JUSTIFICACION.....	5
1.3.1 JUSTIFICACION TEORICA	5
1.3.2 JUSTIFICACION PRÁCTICA.....	5
1.3.3. JUSTIFICACION MOTODOLOGICA	5
1.4. ALCANCE	6
1.4.1. ALCANCE TEMPORAL.....	6
1.4.2. ALCANCE GEOGRAFICO	6
1.4.3. ALCANCE INSTITUCIONAL.....	7
CAPITULO II.....	8
2. MARCO TEORICO	8
2.2. Solución al problema de una correcta selección de personal de la nueva sucursal.....	9
2.2.1. Procedimiento de selección de personal para el encargado de sucursal.-	10
2.2.2. procedimiento de selección de personal para el vendedor. -	19
2.2.3. procedimiento de selección de personal para el bodeguero. -	22
2.2.4. procedimiento de selección de personal para el chofer.-	24
CAPITULO III.....	27

3. MARCO INSTITUCIONAL	27
3.1. ANTECEDENTES	27
3.2. MISION.....	28
3.3. VISION.....	28
3.4. ORGANIGRAMA ACTUAL DE LA EMPRESA.....	28
CAPITULO IV	32
4. MARCO PRÁCTICO.....	32
4.1. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	32
4.1.1. RESULTADOS E INTERPRETACION DE LAS ENCUESTAS	32
CAPITULO V.....	43
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	43
5.1. Conclusiones.....	43
5.2. Recomendaciones.....	43
BIBLIOGRAFIA.....	44
ANEXOS	44



INTRODUCCIÓN

La presente monografía consiste en el desarrollo de un plan estratégico para la selección del nuevo personal para una nueva sucursal, esto con el fin de contar con una verdadera fuerza de ventas que cumpla con todos los objetivos y metas que se lleguen a implementar en el área y que con todo ello la empresa pueda desarrollarse mejor en el mercado, para que así, finalmente, se eleve el nivel de posicionamiento de la empresa IMPORTADORA ROJAS en el mercado nacional.

Se pretende orientar las decisiones que el dueño de la empresa, debe tomar en el proceso de selección de personal, con la entrega de las propuestas planteadas en este trabajo que le ayudará y guiará para el manejo de la empresa y el hecho de resolver los problemas internos que tiene la misma, el cual, y de mayor importancia es, el no contar con una adecuada selección de personal.

Por lo tanto, y para lograr lo anteriormente mencionado, se recopiló información de la empresa elaborada por la misma gracias a previas investigaciones para poder hacer todos los planteamientos necesarios y así poder elaborar propuestas propias para la resolución de los problemas varios que presenta actualmente la Importadora Rojas.

La monografía consta de cinco capítulos en los que se estudiaron distintos tópicos según la importancia que reportarán al estudio, este se limitó a la investigación y recaudación de datos en el mercado local (Santa Cruz de la Sierra).

Además, cabe mencionar que para mayor entendimiento también se ha elaborado un completo marco teórico con respecto a las definiciones de varios conceptos basados en diferentes autores y sus libros.



ANTECEDENTES

La empresa IMPORTADORA ROJAS constituida como una empresa unipersonal, se dedica a la importación, comercialización y distribución de accesorios para autos a nivel nacional, los cuales vende al por mayor y menor en los departamentos de la Paz, Cochabamba, Tarija, Oruro, Sucre y Santa Cruz.

La empresa está ubicada: casa matriz en el departamento de la Paz, ciudad de El ALTO en la zona rio seco ex tranca. Se fundó hace 12 años, a necesidad del dueño de tener una empresa unipersonal ya que tenía mercado de los productos de vendía.

Con el transcurso de los años, la empresa tuvo grandes avances en los últimos 3 años, llegando a convertirse en una de las importadoras más grande en ell área de accesorios de autos a nivel nacional

Con el tiempo fue mejorando fueron mejorando sus ventas, gracias a la rapidez en el que se nacionalizan Los productos y a la responsabilidad de los vendedores que siempre buscaron satisfacer las necesidades del mercado.

De acuerdo a la necesidad del mercado la IMPORTADORA ROJAS decidió aumentar más puntos de ventas, ya que solo con los envíos en transportadora no abastecía. Las tiendas están ubicadas en los siguientes departamentos

Casa matriz EL ALTO

Sucursal 1 LA PAZ

Sucursal 2 CBBA

Sucursal 3 SANTA CRUZ



**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Importadora
ROJAS**

CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES



CAPITULO I

1. ASPECTOS GENERALES

1.1. IDENTIFICACION Y FORMULACION DEL PROBLEMA

1.1.1. IDENTIFICACION DEL PROBLEMA

“Proceso de selección de personal para la empresa importadora rojas – sucursal santa cruz”

Los puestos a seleccionar son:

- Encargado de sucursal
- Vendedor
- Bodeguero
- Chofer

La falta de un liderazgo integral es el mayor problema para la empresa IMPORTADORA ROJAS sucursal-Santa Cruz de la Sierra. Consideramos que la investigación solucionará este problema ya que se conocerá a fondo las necesidades que tiene esta nueva sucursal y los diferentes factores culturales y estratégicos

La cultura a sido un factor determinante para la problemática que impacta para la nueva selección de personal.

1.1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Cómo influye el conocimiento del direccionamiento estratégico en los candidatos que forman parte del proceso de selección para la nueva sucursal en departamento de santa cruz?

¿Cómo garantizar una selección de personal idóneo para la empresa IMPORTADORA ROJAS de forma que perciba un incremento en las ventas?

¿Con que herramientas podría implementar una mejor selección de personal?

¿puede permitirnos tener una mejor selección de personal con la implementación de estas herramientas?



¿de qué manera ayudaríamos a la empresa con el proceso de selección?

¿Qué causa y efecto tendría este proceso de selección de personal para la empresa?

1.2.OBJETIVOS

1.2.1. OBJETIVOS GENERALES

Proponer la implementación de un modelo de selección de personal para el desempeño adecuado en sus diferentes funciones así satisfacer las necesidades del cliente y elevar el posicionamiento de la empresa en el mercado cruceño teniendo en cuenta todas las diferencias culturales entre oriente y occidente

1.2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar los procesos actuales que la empresa “IMPORTADORA ROJAS” utiliza para la selección de personal para proponer mejoras en el proceso de selección de personal.
- Determinar los requerimientos ocupacionales, para el proceso de selección de personal en la empresa “IMPORTADORA ROJAS”
- Identificar el proceso de selección para el encargado de ventas- sucursal Santa Cruz
- Identificar el proceso de selección para el vendedor- sucursal Santa Cruz
- Identificar el proceso de selección para el bodeguero- sucursal Santa Cruz
- Identificar el proceso de selección para el chofer- sucursal Santa Cruz
- Conocer los factores que influyen para una buena selección de personal en el departamento de Santa Cruz.
- Elaborar la propuesta de mejoramiento del proceso de selección con el fin de obtener personal capacitado e idóneo para el puesto.



1.3. JUSTIFICACION

1.3.1 JUSTIFICACION TEORICA

El presente trabajo es importante porque analizara la problemática en el proceso de selección de personal, dando un soporte teórico actualizado a la propuesta de mejoramiento de la misma

El desarrollo del trabajo se justifica desde el punto de vista teórico porque existirá una recopilación detallada de varios autores especializados en la temática propuesta, este trabajo estará complementada con el análisis del investigador ; las fuentes serán bibliografías y net graficas

1.3.2 JUSTIFICACION PRÁCTICA

Con esta investigación se beneficiará la empresa IMPORTADORA ROJAS, cuyo capital humano es el principal componente de la empresa.

El informe final del presente trabajo se convertirá en una herramienta para el dueño de la empresa IMPORTADORA ROJAS, importante para la toma de decisiones.

Este estudio investigativo proporcionara un modelo mediante el cual la empresa, objeto de estudio pueda perfeccionar sus procesos de selección de personal de tal forma que su accionar llegue a ser eficiente y presente beneficios, tanto a las personas que trabajan al interior de ella y especialmente para clientes.

1.3.3. JUSTIFICACION MOTODOLOGICA

Se debe considerar la importancia de la investigación propuesta, en función de la aplicación de fundamentos técnicos y metodológicas para cada uno de los procesos de selección que se llevan a cabo en la empresa IMPORTADORA ROJAS; en un primer paso metodológico, el diagnostico situacional será retrospectivo de acuerdo a ciertos archivos que serán facilitados con el objeto de recabar información.



El área de recursos humanos dentro de una empresa es parte fundamental de su accionar y la base para su desempeño en la vida útil de la misma, por lo que es imprescindible que el proceso de selección de personal se ejecute siguiendo un lineamiento estratégico – metodológico para garantizar el cumplimiento de los objetivos de la empresa, tal como se plantea en el trabajo final.

1.4. ALCANCE

1.4.1. ALCANCE TEMPORAL

Para realizar dicha investigación la empresa IMPORTADORA ROJAS nos facilitará información para basarnos y así trabajar para realizar un nuevo proceso de selección de personal

El trabajo de proceso de selección será elaborado durante el tiempo de clases de actualización de PETAENG en los meses de octubre, noviembre y diciembre del año en curso.

El tiempo estimado de aplicación de la propuesta de solución al proceso de selección de personal se llevará a cabo después de que se realizará la presentación y diseño del trabajo a la empresa IMPORTADORA ROJAS y una vez que este ejecutado la aceptación del presente se llevará a cabo la selección de personal para la nueva sucursal en el departamento de santa cruz el tiempo que llevará el proceso de selección durará un periodo de dos semanas. La dicha propuesta tiene una validez de dos años, pasado el tiempo se recomienda a la empresa actualizar los datos para replantear y actualizar la estrategia de proceso de selección de personal.

1.4.2. ALCANCE GEOGRAFICO

La empresa IMPORTADORA ROJAS se encuentra ubicada en el departamento de la paz, casa matriz está ubicada en la ciudad de El Alto, zona villa tunari calle kanata 1. El trabajo de campo se realizará en la sucursal de Santa Cruz.



1.4.3. ALCANCE INSTITUCIONAL

El presente trabajo se desarrollará dentro la empresa IMPORTADORA ROJAS que está ubicada la ciudad de Santa Cruz - sucursal Nro. 3



**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Importadora
ROJAS**

CAPITULO 2.

MARCO TEORICO



CAPITULO II

2. MARCO TEORICO

2.1. Conceptos de selección. -

Según el concepto de selección de Idalberto Chiavenato funciona como un filtro que sólo permite ingresar a la organización a algunas personas, aquellas que cuentan con las características deseadas. Un antiguo concepto popular afirma que la selección consiste en la elección precisa de la persona indicada para el puesto correcto en el momento oportuno. En términos más amplios, la selección busca, de entre los diversos candidatos, a quienes sean más adecuados para los puestos que existen en la organización o para las competencias que necesita, y el proceso de selección, por tanto, pretende mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño humano, así como la eficacia de la organización. (*Idalberto Chiavenato – gestión del talento humano-2020*)

La empresa importadora rojas está actualmente posesionada en el mercado paceño y cochabambino, pero al entrar el mercado cruceño tendría que buscar otros métodos de selección considerando las diferencias culturales que presenta esa ciudad, por lo cual asumimos el concepto del anterior autor mencionado.

Si no existieran las diferencias individuales y si todas las personas fueran iguales y reunieran las mismas condiciones individuales para aprender y trabajar, entonces la selección de personas sería innecesaria. Sin embargo, las variantes humanas son enormes. Las diferencias individuales, tanto en el plano físico (estatura peso, complexión física, fuerza, agudeza visual y auditiva, resistencia a la fatiga, etc.) como en el psicológico (temperamento, carácter, inteligencia, aptitudes, habilidades, competencias, etc.), hacen que las personas se comporten de manera diferente, que perciban las situaciones de modo distinto y que su desempeño sea diverso y, en consecuencia, que tengan mayor o menor éxito en las organizaciones. Las personas difieren unas de otras en su forma de comportarse, en sus relaciones, en su capacidad para aprender una tarea y en su manera de ejecutarla después de haberla aprendido, en su historia personal, en su bagaje biológico, en su inteligencia y aptitudes, en su potencial de desarrollo, en su aportación a la

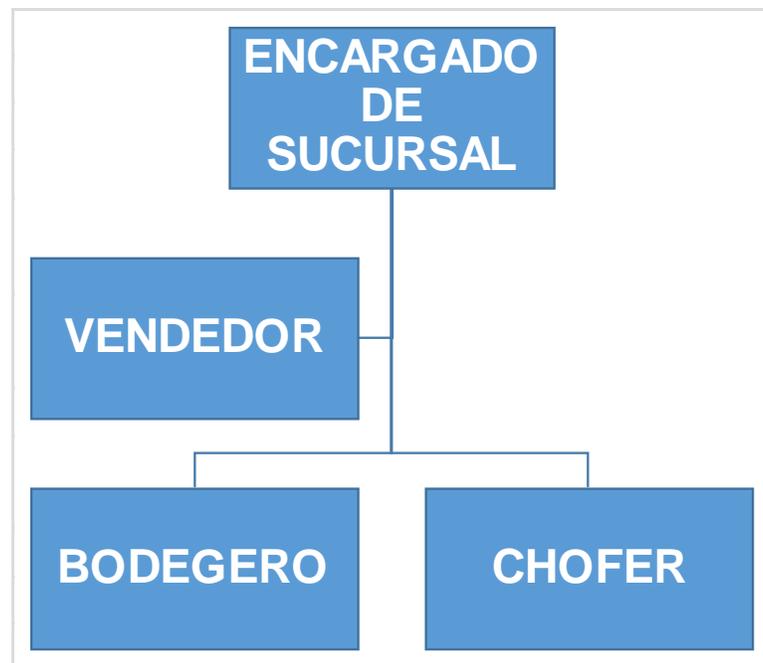


organización, etc. Un aspecto importante de la selección de las personas es estimar a priori esas variables individuales. Una vez que concluye el proceso de selección, su resultado es no sólo un diagnóstico actual, sino, principalmente, un pronóstico futuro de esas variables. No sólo una idea actual, sino una proyección de cómo estarán a largo plazo (*Idalberto Chiavenato – gestión del talento humano-2020*)

2.2. Solución al problema de una correcta selección de personal de la nueva sucursal.

Estructura organizacional de la sucursal en santa cruz.

Tomando en cuenta el ingreso al mercado se considerara un grupo pequeño de empleados, tomando en cuenta las necesidades básicas de funcionamiento de la empresa, así mismo la parte contable y financiera será manejada por la casa matriz ubicada en la ciudad de La paz.



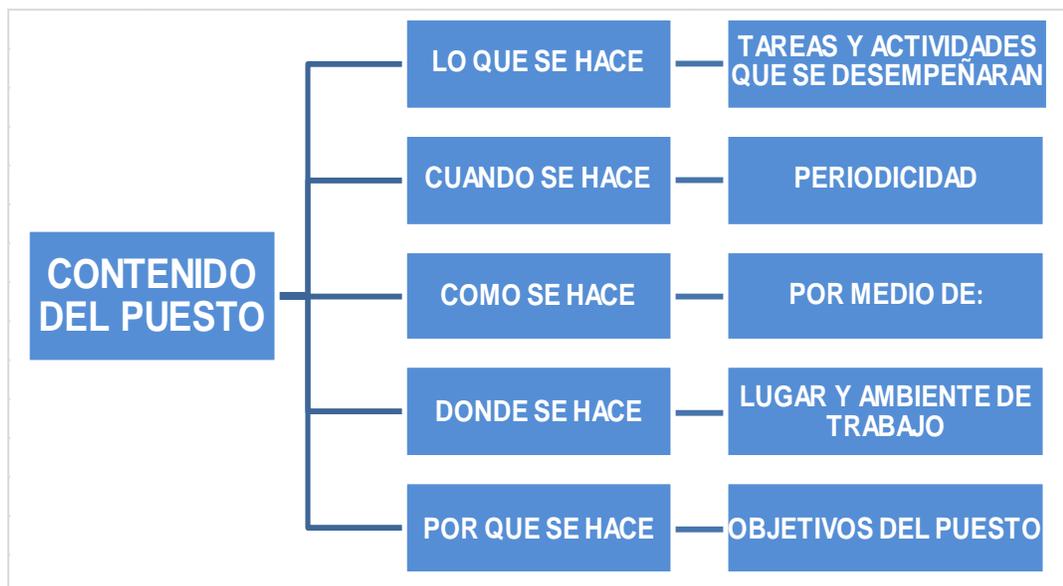


2.2.1. Procedimiento de selección de personal para el encargado de sucursal.-

Tomando en cuenta que el cargo requiere un conocimiento en la venta de accesorios de autos se tomó como prioridad el reclutamiento interno, de donde se provee al nuevo encargado de sucursal en santa cruz, y tomando en cuenta un reforzamiento positivo y un ascenso dentro de la empresa.

Contenido del puesto según la descripción del puesto.-

Ejemplo:



Fuente: Grafico del Contenido del puesto según la descripción de los puestos

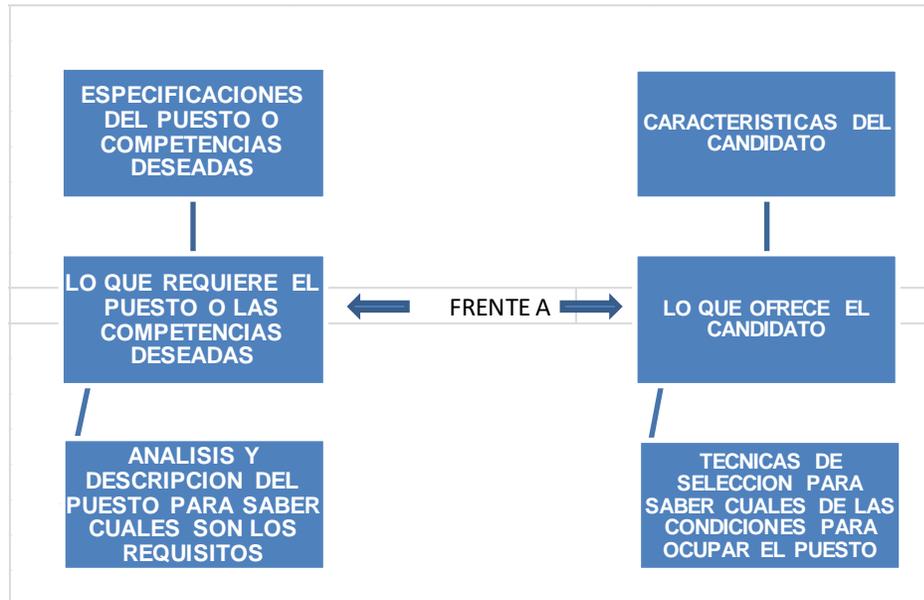
((Idalberto Chiavenato – gestión del talento humano-2020, pag.223)



Selección como proceso de comparación.

La mejor manera de formular el concepto de selección es representada como una comparación entre variables: por un lado, los requisitos del cargo que debe llenarse (requisitos que el cargo exige de un ocupante) y, por otro lado, el perfil de las características de los candidatos que se presentan para disputarlo. La primera variable es suministrada por la descripción y el análisis del cargo, mientras que la segunda se obtiene mediante la aplicación de las técnicas de selección.

En este concepto nos podrá ayudar bastante o mucho, ya que vemos las especificaciones del cargo y las características que el candidato tiene, lo que exigimos del cargo con lo que el candidato tiene para ofrecernos, y tenemos un análisis de lo que nuestros puestos requieren, para saber las condiciones personales del cargo a ocupar.



Fuente: Gráfico , selección de personal según comparación ((Idalberto Chiavenato – gestión del talento humano-2020, pag.139)

Después de la comparación entre las características exigidas por el cargo y las características ofrecidas por los candidatos, puede ocurrir que varios de estos presenten condiciones aproximadamente equivalentes que permitan señalarlos para ocupar el cargo vacante. El órgano de selección no puede imponer al órgano solicitante la aceptación de los candidatos aprobados en el proceso de comparación: solo puede prestar el servicio especializado, aplicar las técnicas de selección y recomendar aquellos candidatos que juzgue más adecuados al cargo. Sin embargo, la decisión final de aceptar o rechazar a los candidatos es siempre potestad del órgano solicitante, y en último caso la gerencia.

- **Mapas de competencias.**

Cuando el proceso de selección se basa en las competencias que desean las organizaciones, la recopilación de datos se concentra en la definición de las competencias individuales. Cuanto más clara sea la definición de la competencia, será un mejor instrumento de medición (parámetro) para comparar a los candidatos.



Siendo el cargo de alto nivel es ideal usar el método de selección por mapas de competencias para conocer personalmente a los candidatos y de esta manera saber si podrá desempeñarse en la ciudad de Santa Cruz, teniendo en cuenta que por haber sido reclutado internamente en la empresa tendrá que adaptarse a varios factores:

- Factor climático.
- Factor cultural.
- Reacción y comportamiento de los clientes y empleados.
- Competencia más agresiva de carácter.
- Estructura de la ciudad.



Fuente: distribución de las competencias esenciales en una organización ((Idalberto Chiavenato – gestión del talento humano-2020, pag.147)

- **Técnicas de selección**

Una vez que se tiene la información básica respecto al puesto a cubrir o las competencias deseadas, la otra cara de la moneda es obtener información respecto a los candidatos que se presentan, el paso siguiente es elegir las técnicas de selección para conocer, comparar y escoger a los candidatos adecuados. Las técnicas de selección se agrupan en cinco categorías: entrevista, pruebas de conocimiento o capacidad, pruebas psicológicas, pruebas de personalidad y técnicas de simulación.



Entrevista de selección

- Consiste en obtener la mayor cantidad de información posible, elaborando una serie de preguntas que lleguen a confirmar que cada candidato es adecuado al puesto y determinar quienes tienen la opción de seguir con el proceso de selección y quienes quedan fuera del mismo. El desarrollo de la entrevista será la siguiente;
- Establecer un formato para la entrevista, registro, control y la evaluación del mismo.
- Diseño de preguntas para confirmar los puntos que indican en el curriculum, además de las funciones que realizaba en sus trabajos anteriores.
- Observar y evaluar la personalidad de los candidatos (expresión, actitud, imagen, presentación lenguaje técnico).
- Realizar preguntas de orden técnico acorde con las funciones a desempeñar.
- Las preguntas deben ser iguales para todos los postulantes.
- Evaluar la disponibilidad de tiempo

- Formulación de entrevista de selección

La presente herramienta está dispuesta con preguntas de carácter profesional, experiencia y determinación de la capacidad para el cargo, cual está diseñado para un departamento de la una empresa.

El presente formulario contiene preguntas estándar que se utilizara en las entrevistas para tener una idea de la personalidad del solicitante, que puede ser difícil de distinguir de un curriculum vitae el formulario de postulación, tanto a v el de su apariencia, formación y demás un buen nivel comunicativo que le permita expresarse y manejarse de la mejor manera posible.



FORMULARIO DE ENTREVISTA DE SELECCIÓN DE PERSONAL

ENTREVISTA DE SELECCIÓN - CAPACITADOR ACADEMICO

NOMBRE DEL ENTREVISTADO;

AREA PERSONAL

CARGO AL QUE POSTULA;	FECHA;
-----------------------	--------

1	¿Cuáles son sus cualidades personales?	
2	Mencione tres fortalezas que considere importante en su persona	
3	Mencione tres debilidades que considere importante en su persona	
4	¿Cuáles son sus expectativas personales?	
AREA ACADEMICA		

5	¿Qué lo motivo para escoger esta profesión?	
6	¿Está estudiando?	
7	¿Piensa estudiar en un futuro?	
8	¿Qué le gustaría estudiara?	

AREA LABORAL ESPECIFICA

9	¿Cuál ere el objetivo de trabajo en su último empleo?	
10	¿Cuáles eren sus principales funciones y	



UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



	responsabilidades?	
11	¿Cuál fue su mayor logro de su último puesto?	
12	Cual fue el motivo de la desvinculación laboral(despido, voluntario, conclusión)	
13	¿Qué tipo de experiencia tiene para este puesto?	
14	¿Cuántos trabajadores tenían bajo su cargo?	
15	¿Cuál es su estilo de enseñanza?	
16	¿Cómo maneja la disciplina de un uno que eta causando desorden o como enfrente algún problema?	

AREA CONOCIMIENTO Y MOTIVACION

	¿Qué aspecto lo motivan laboralmente?	
	¿Qué opina de trabajar bajo presión?	
	¿Se considera una persona proactiva?	

OTROS DATOS

	¿Qué información tiene usted sobre nuestra empresa?	
	¿Por qué desea trabaja con nosotros?	
	¿Cuenta con disponibilidad de tiempo completo o inmediato?	
	¿Cuál es su pretensión laboral?	

Información adicional sobre el puesto de trabajo

Fuente: elaboración en base a William b, Werther, (administración de recursos humanos 2008 pág. 211)



- **METODOS ELEGIDOS EN LA TECNICA DE SELECCION**

En la entrevista. - Posteriormente a la entrevista estandarizada la entrevista dirigida es la opción que se tomara para recabar los resultados respecto a su comportamiento y reacciones que el puesto necesita.



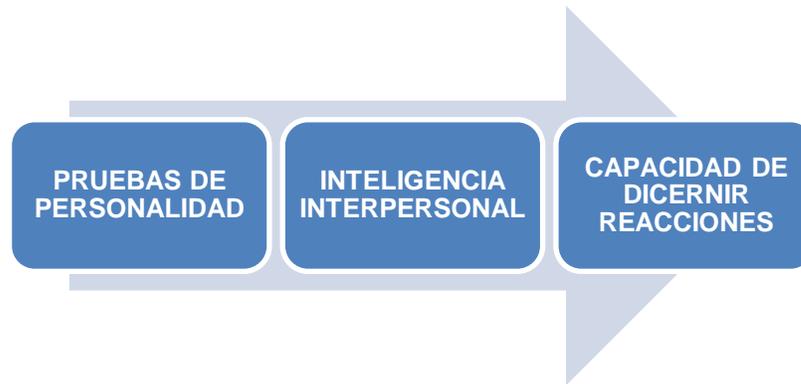
Pruebas de conocimientos o de capacidad.- en esta área es importante que conozca la cultura general de la ciudad de santa cruz, pues su fechas importantes, el color de su bandera que predomina el color verde, donde es considerado un departamento regionalista en su mayoría. Donde las pruebas de escritas y de realización serian el siguiente camino a seguir



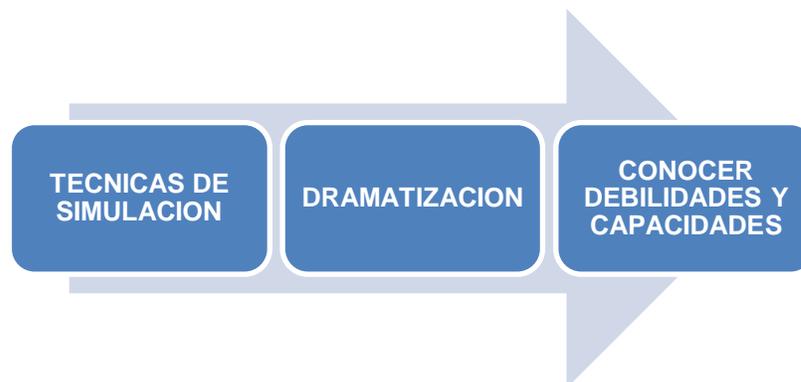
Pruebas de personalidad. - estas pruebas serian de gran ayuda para identificar las cualidades que aún no mostrarme en el anterior proceso, y lo que se busca para el cargo de encargado de sucursal es , que tenga inteligencia interpersonal, verbal y lógico



matemática, donde también su capacidad de discernir y responder adecuadamente a humores y temperamentos y deseos de otra personas.



Técnicas de simulación. - en el caso particular una dramatización podría efectuarse en alguna otra sucursal donde se pondría a prueba las reacciones debilidades y capacidades de los candidatos.



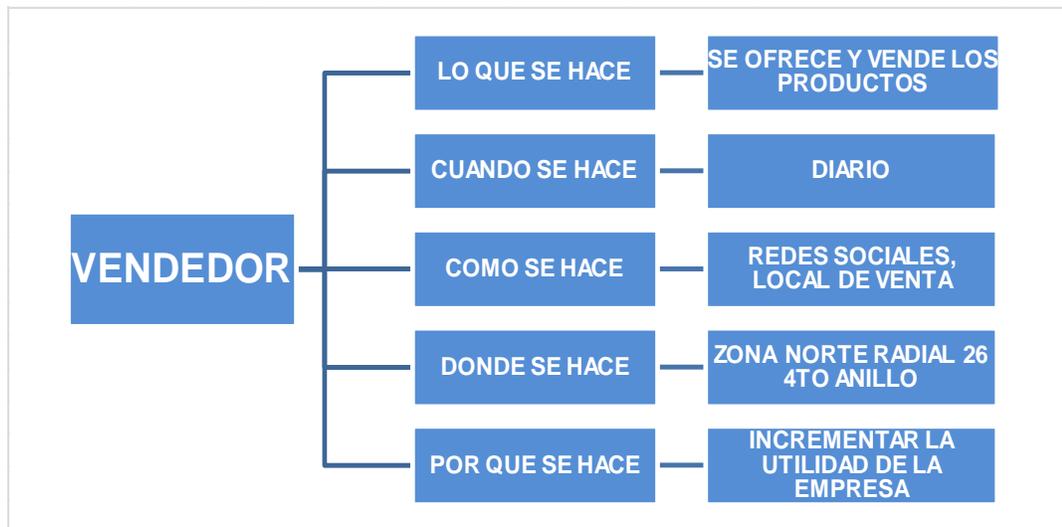
En conclusión, del proceso de selección de encargado de sucursal en la ciudad de santa cruz es la más eficiente y objetiva la técnica de comparación, mapas de competencia, y las técnicas de selección, de tal manera proveer un candidato que pueda responder a los futuros retos de un nuevo cargo, en una nueva sucursal con una cultura muy diferente.



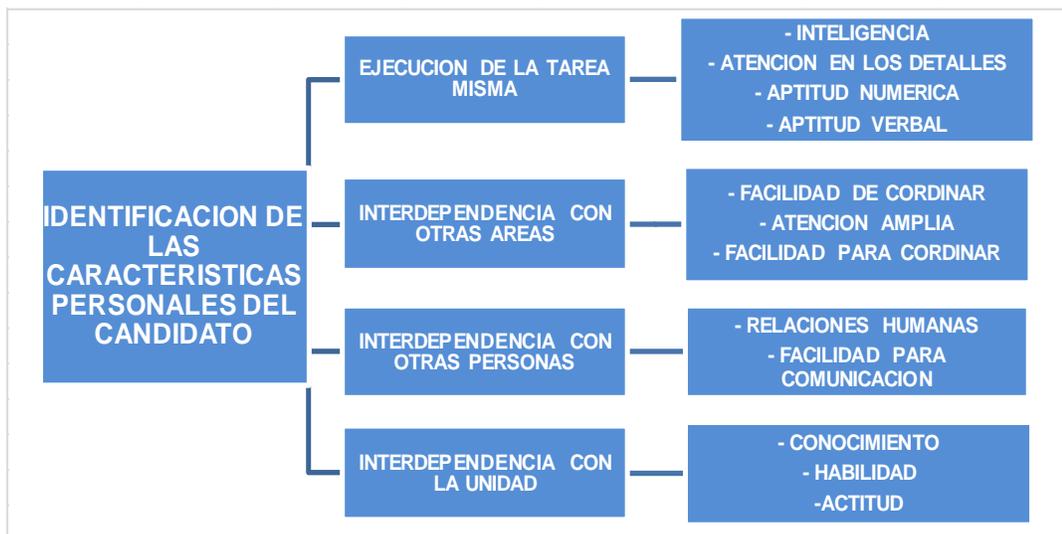
2.2.2. procedimiento de selección de personal para el vendedor. -

Respecto al vendedor los métodos de selección a elegir serán diferentes, pues este personal será reclutado internamente y externamente, de donde se cree que la mejor opción estará en el ambiente externo, por la bastante relación que habrá con los clientes de Santa Cruz, que sentirán más afinidad y empatía con un residente de esa ciudad.

- Contenido del puesto según la descripción del puesto.-



Identificación de las características personales.-





- Técnica de incidentes críticos para el puesto de vendedor de mostrador.-

En el caso del vendedor este proceso de selección ayudara mucho a identificar las características deseadas de los candidatos y cuales no.

Características deseables.

- Afabilidad en el trato con las personas
- Facilidad para las relaciones
- Voluntad para agradar al cliente
- Resistencia a la frustración
- Facilidad para verbalizar
- Excelente memoria
- Facilidad para trabajar en equipo
- Concentración visual y mental
- Facilidad para manejar números

Características indeseables.

- Fácil de irritar
- Introversión exagerada
- Impaciencia
- Poco control emocional
- Difi cultad para expresarse
- Difi cultad para relacionarse
- Poca memoria
- Dispersión mental
- Difi cultad para manejar números



METODOS ELEGIDOS EN LA TECNICA DE SELECCION

En la entrevista. - una entrevista estandarizada para recabar información importante para la empresa y seguida de una entrevista libre, donde el futuro vendedor podrá mostrar sus aptitudes de comunicación y relación,



Pruebas de conocimientos o de capacidad. - como se decidió anteriormente el vendedor a ser elegido será de la ciudad de santa cruz por lo mismo las pruebas de conocimiento irán enfocados a el área de conocimientos técnicos y cultura profesional.



Pruebas de personalidad. - esta prueba ayudaría mucho a identificar las características personales con que podrá desempeñar un adecuado trabajo.



Técnicas de simulación. - como el anterior caso el uso de la dramatización ayudara mucho a conocer al candidato indicado.



En conclusión del proceso de selección del vendedor en la ciudad de santa cruz, la más eficiente y objetiva es la técnica de identificación de características personales, técnicas de incidentes críticos, y las técnicas de selección. Así encontrar al vendedor mas adecuado.

2.2.3. procedimiento de selección de personal para el bodeguero. -

Este cargo en particular necesita capacitación detallada, pues el conocer los más de 500 ítems que maneja la importadora rojas y saber sus segmentos correspondientes por familia demorara bastante y costara dinero capacitarlo si es reclutado pertenece a la misma ciudad, y en el caso se dará prioridad a un candidato interno que de ser ayudante de bodega en una de las sucursales, pasaría a ser ascendido en la nueva sucursal e santa cruz como nuevo encargado de almacen.



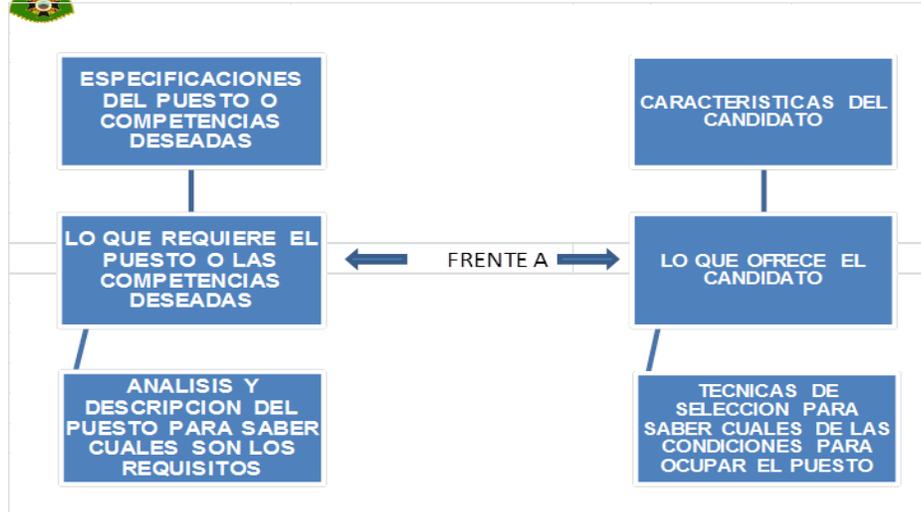
- contenido del puesto según la descripción del puesto.-



- Selección como proceso de comparación. -

La empresa importadora rojas requiere capacidad y un buen manejo de almacenes, lo que se espera es que el futuro candidato tenga experiencia mínima de 2 años en trabajos similares, pero siendo este rubro muy particular se opta por poner en la balanza de capacidades y requerimientos.





La opción en este caso es mas eficiente un empleado de alguna sucursal, contemplando su experiencia y por su capacidad se asume un mejor trabajo que uno de la ciudad de Santa Cruz.

2.2.4. procedimiento de selección de personal para el chofer.-

En relación al chofer se decidió que el candidato sea de Santa Cruz, debido a que es un requisito que conozca bien la ciudad y los lugares alternos para evitar los tráficos, y siendo esta ciudad tan grande y caótica es necesario escoger un adecuado método de selección.

- **contenido del puesto según la descripción del puesto.-**



Características y requisitos.



UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Chofer de furgón

Nuestra importante empresa desea contratar a un profesional de primer nivel, de acuerdo a los siguientes requisitos, con sede en la ciudad de Santa Cruz Bolivia

Competencias profesionales;

- Licencia categoría b en adelante
- Experiencia específica en cargos similares en 2 años trabajo

Competencia interpersonal

- Solución de conflictos
- Compromiso
- Proactivo
- Responsable
- Puntualidad

- METODOS ELEGIDOS EN LA TECNICA DE SELECCION

En la entrevista. - una entrevista estandarizada para recabar información importante para la empresa y seguida de una entrevista dirigida, donde el futuro chofer responderá a sus antecedentes en la felcc y donde se podrá saber cuánto conoce de las calles de la ciudad y los lugares donde se venden los productos que la empresa importa, comercializa y distribuye.



Pruebas de conocimientos o de capacidad.- el candidato demostrara con conocimientos específicos bases sobre mecánica, localización y distribución.



En conclusión al puesto de chofer, se tomo la decisión de que sus características interpersonales junto a la entrevista estandarizada y dirigida darán excelente información sobre sus aptitudes y experiencia , completando el desarrollo del proceso de selección sus capacidades técnicas en relación al conocimiento de vehículos hacen necesario elegir es método de pruebas de conocimiento y capacidad.



**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Importadora
ROJAS**

CAPITULO III

MARCO

INSTITUCIONAL



CAPITULO III

3. MARCO INSTITUCIONAL

3.1. ANTECEDENTES

La empresa IMPORTADORA ROJAS, especializada en la importación y comercialización de accesorios para autos a nivel nacional, nace en respuesta a las necesidades del mercado, los cuales se distribuye al por mayor y menor en los departamentos de la Paz, Cochabamba, Tarija, Oruro, sucre y santa cruz.

La empresa IMPORTADORA ROJAS es una empresa unipersonal que se fundó hace 12 años, a necesidad del mercado ya que no había una empresa que distribuya varios productos variados a la vez. La empresa cuenta con más de 500 ítems con lo cual abastece satisfactoriamente a sus clientes.

Con el transcurso de los años, la empresa tuvo grandes avances en los últimos 3 años, llegando a convertirse en una de las importadoras más grande en el área de accesorios para autos a nivel nacional

Con el tiempo fue mejorando sus ventas, gracias a la rapidez en el que se nacionalizan Los productos y a la responsabilidad de los vendedores que siempre buscaron satisfacer las necesidades del mercado.

De acuerdo a la necesidad del mercado la IMPORTADORA ROJAS decidió aumentar más puntos de ventas, ya que solo con los envíos en transportadora no abastecía. Las tiendas están

La empresa está ubicada en diferentes sucursales:

- Casa matriz EL ALTO, Rio Seco Ex tranca. Zona villa tunari/calle kanata Nro1.
Cel. 78853794
- Sucursal 1 LA PAZ, Zona San Pedro. Avenida Landaeta NRO 1015
Cel. 76287067
Teléfono 2470640



**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



➤ Sucursal 2 CBBA Avenida aroma y tiwanaco Nro. 215

Cel. 76263714

➤ Sucursal 3 SANTA CRUZ

Cel. 75862530

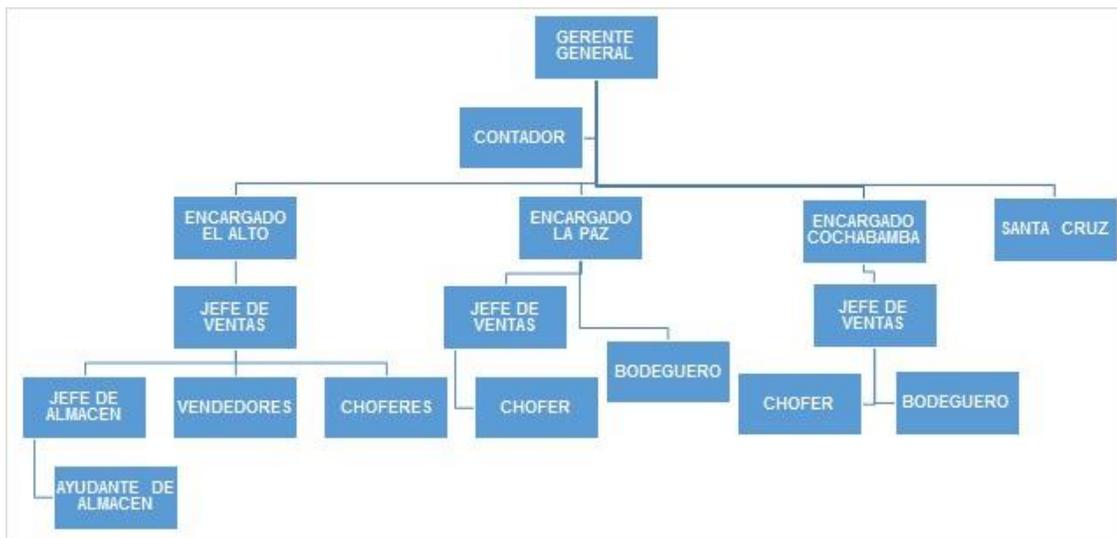
3.2.MISION

Somos una empresa importadora y comercializadora que vende accesorios para autos con gran variedad en el mercado posesionados en el departamento de la paz y Cochabamba. Satisfaciendo las necesidades de los clientes, brindándoles un servicio eficiente, puntual y bajo estrictas normas de calidad.

3.3.VISION

“ser una de las empresas más reconocidas en el área de accesorios para autos a nivel regional y nacional por su servicio de calidad y eficiencia en la entrega”

3.4.ORGANIGRAMA ACTUAL DE LA EMPRESA



FUENTE: Elaborado por la empresa importadora rojas



UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Como se pudo observar la empresa IMPORTADORA ROJAS no cuenta con personal en la sucursal de la ciudad de santa cruz, como tal ya que esta área fue abierta recientemente.

DESCRIPCION DE PUESTOS

Encargado de sucursal

Tiene como funciones las siguientes:

- Planificar y organizar las actividades de la tienda
- Asignar tareas al personal y delegar responsabilidades
- Preparar presupuestos y aprobar gastos de presupuestos, y fijar precios y tarifas de descuento
- Supervisar y vigilar rendimiento personal
- Garantizar que se mantienen las existencias adecuadas de mercadería y que el mantenimiento de las existencias se lleva a cabo de forma eficiente.
- Encargarse de las quejas, comentarios y preguntas de clientes relacionadas con las ventas
- Pagar remuneración
- Informar a área administrativa sobre los problemas y avances de la empresa
- Supervisar a los subordinados
- Mantener comunicación directa con sus subordinados
- Depositar las ventas diarias mediante entidades financieras
- Pagar servicios básicos
- Disipar dudas a los clientes
- Brindar asesoría a los clientes potenciales
- Fidelizar a los clientes
- Elaboración de promociones

Vendedor

Tiene como funciones las siguientes:



UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



- Dominar el arte de saber vender
- Planificar con el cliente los pedidos y entregas de mercadería
- Averiguar las necesidades del cliente
- Fidelizar a los clientes
- Supervisar el nivel de existencias
- Garantizar la satisfacción del cliente
- Examinar los productos a la venta
- Realizar gestión de cobranza a sus clientes
- Reportar al encargado de ventas el estado de cobranzas
- Reportar problemas o avances de las ventas
- Disipar dudas de los clientes

Bodeguero

Tiene como funciones las siguientes:

- decepcionar la mercadería que se enviaran desde la casa matriz
- mantener los registros de ingreso y salida de mercadería
- mantener el orden de la bodega y almacenamiento de los productos
- prepara y coordinar los despachos oportunos a los distintos clientes
- controlar las existencias por la vía de inventarios
- mantener informado a su jefatura con respecto a la poca disponibilidad de los productos
- empaquetar y cargar los productos a la movilidad de acuerdo con las especificaciones del vendedor

Chofer

Tiene como funciones las siguientes:

- Realizar inspecciones del vehículo antes de salir para entregar mercaderías
- Cotejar la lista de paquetes con la documentación de envíos y entregas



UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



- empaquetar y cargar los productos a la movilidad de acuerdo con las especificaciones del vendedor
- entregar pedidos a clientes en rutas asignadas
- mantener comunicación continua con el bodeguero y vendedor
- descargar la mercadería según especificaciones del cliente
- revisar las entregas con los clientes para asegurarse de que los productos satisfacen sus clientes
- obtener confirmaciones de entrega de cada cliente



UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Importadora
ROJAS

CAPITULO IV

MARCO PRÁCTICO



CAPITULO IV

4. MARCO PRÁCTICO

Se desarrolló un análisis de datos e interpretación de resultado dirigido a todo el personal de la empresa IMPORTADORA ROJAS, cuyo propósito está orientado a obtener información diagnóstica y situacional inherente al ámbito de proceso de selección de personal. El cuestionario se basa en preguntas de selección múltiple y cerradas, enfocadas a darle respuesta a los objetivos de la investigación. En la investigación de trabajo de campo:

- se pudo establecer en qué medida los trabajadores conocen la misión, visión y objetivos, tanto del cargo como de la empresa IMPORTADORA ROJAS
- se pudo conocer el grado de importancia que tiene el dotarle un plan de proceso de selección de personal, tanto como para el personal como para la empresa IMPORTADORA ROJAS.
- Se comprobó los mecanismos utilizados en su tradicional selección de personal y plantear las nuevas técnicas de selección de personal que se quiere proponer en la empresa IMPORTADORA ROJAS

4.1. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

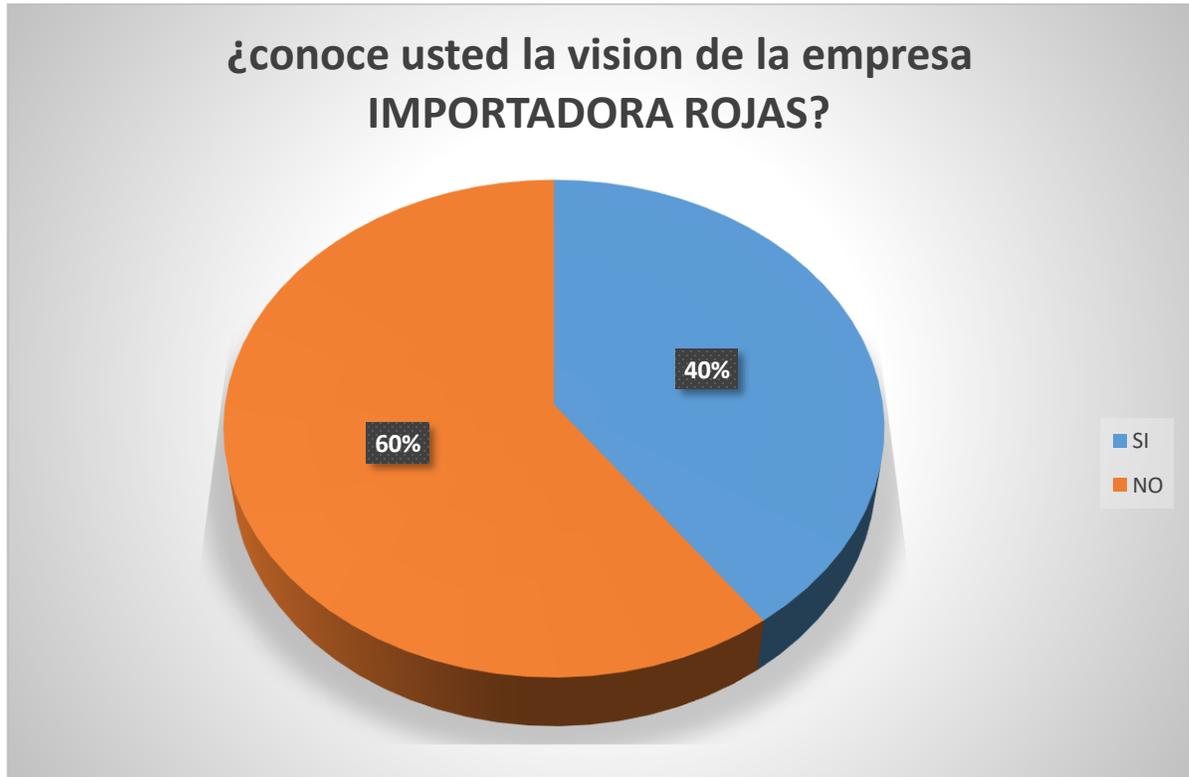
Se aplicaron encuestas a todo el personal de la empresa IMPORTADORA ROJAS, es decir a los 20 trabajadores.

4.1.1. RESULTADOS E INTERPRETACION DE LAS ENCUESTAS

Seguidamente, se procesó y analizó los resultados obtenidos de las encuestas sobre el proceso de selección del personal de las cuales se presenta en el siguiente cuadro.



Pregunta N°1

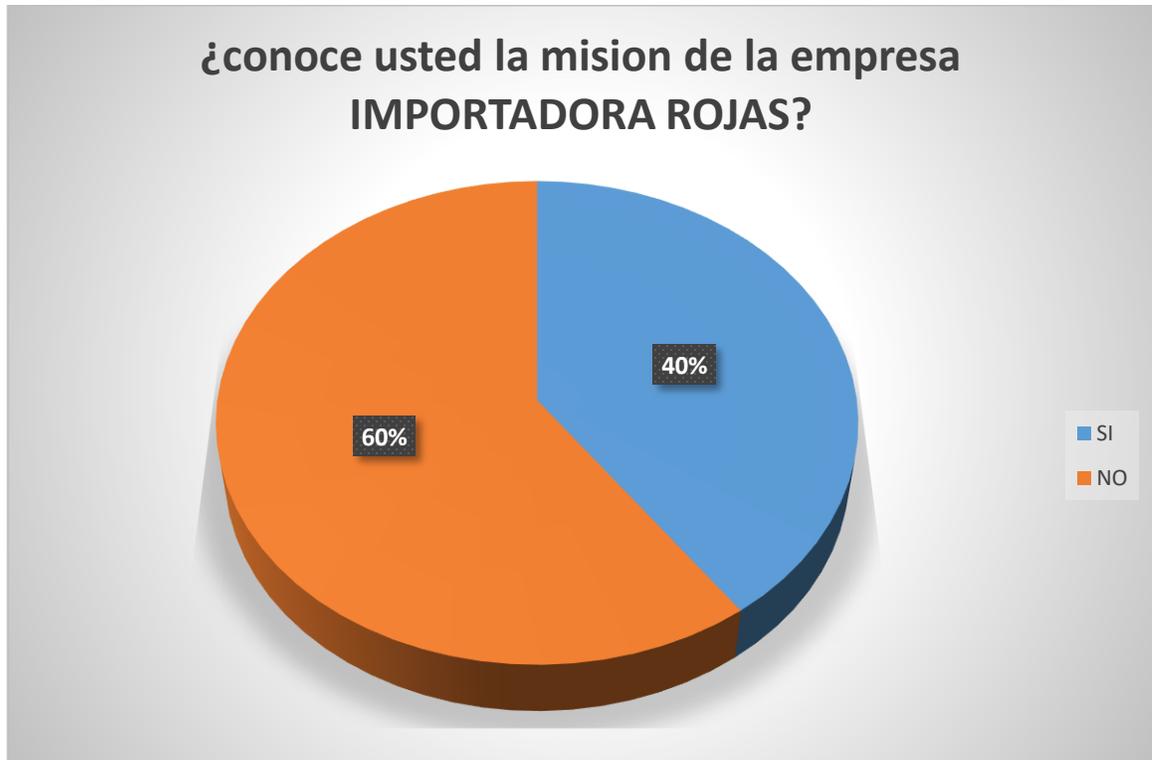


OPCIONES	NRO DE TRABAJADORES	PORCENTAJE
SI	10	40%
NO	15	60%
TOTAL	25	100%

El 60% de las personas encuestadas desconocen la VISIÓN de la empresa IMPORTADORA ROJAS., el 40% se pronuncia por el sí. De acuerdo al resultado obtenido más de la mitad del personal desconoce la visión de la empresa, siendo importante que todos los trabajadores deben identificarse con la empresa, e incluso formar líderes que impulsen la empresa.



Pregunta N° 2

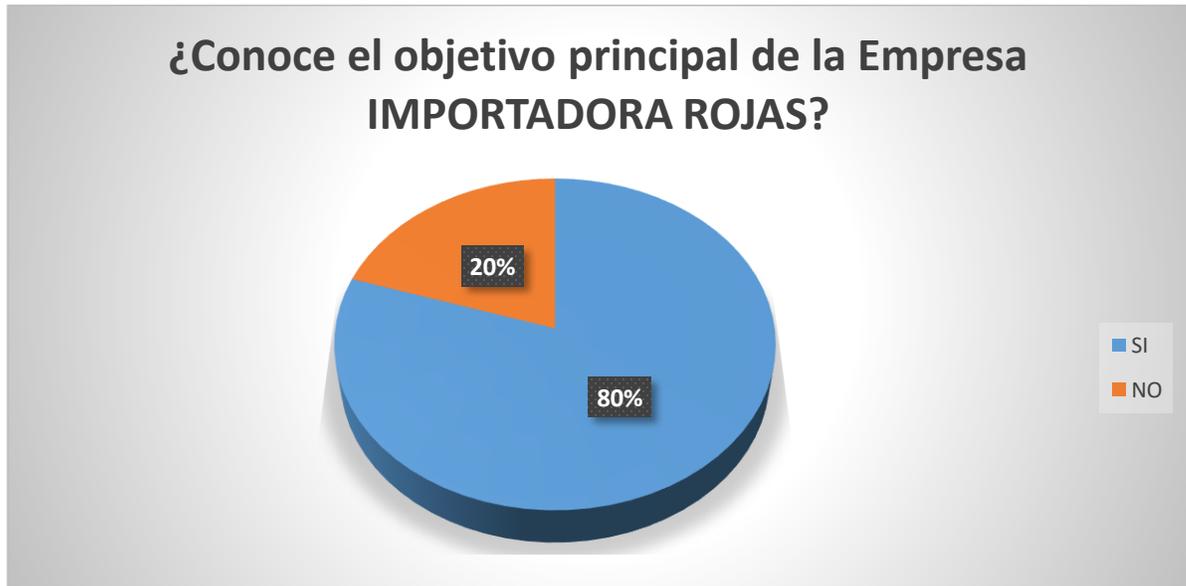


OPCIONES	NUMERO DE TRABAJADORES	PORCENTAJE
SI	10	40%
NO	15	60%
TOTAL	25	100%

La relación de la pregunta el 60% de los encuestados responde que desconocen la Misión de la empresa IMPORTADORA ROJAS, y el 40% tienen conocimiento de la misión. Esto implica que los trabajadores de la empresa no tienen una identificación clara sobre los lineamientos de la empresa.



Pregunta N° 4



OPCIONES	NRO DE TRABAJADORES	PORCENTAJE
SI	20	80%
NO	5	20%
TOTAL	25	100%

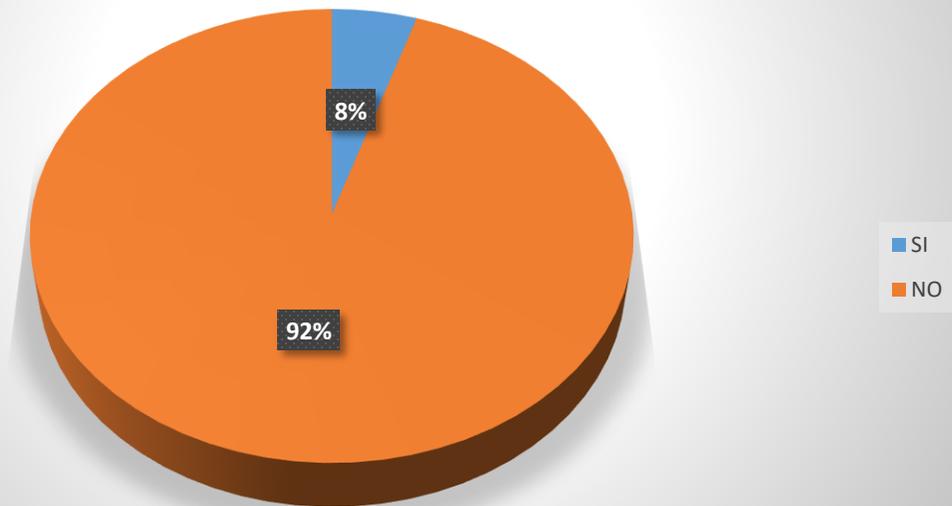
Referente al objetivo principal de la empresa IMPORTADORA ROJAS el 80% de los trabajadores afirma conocer el mismo y el 20% desconocen el objetivo principal de la empresa

Esto demuestra que la empresa no ha orientado a los trabajadores acerca de los lineamientos para lograr estrategias favorables como fuente de desarrollo en la misma.



Pregunta N° 5

¿Completo usted algún formulario de solicitud de empleo para ingresar a una primera entrevista de trabajo en la empresa IMPORTADORA ROJAS



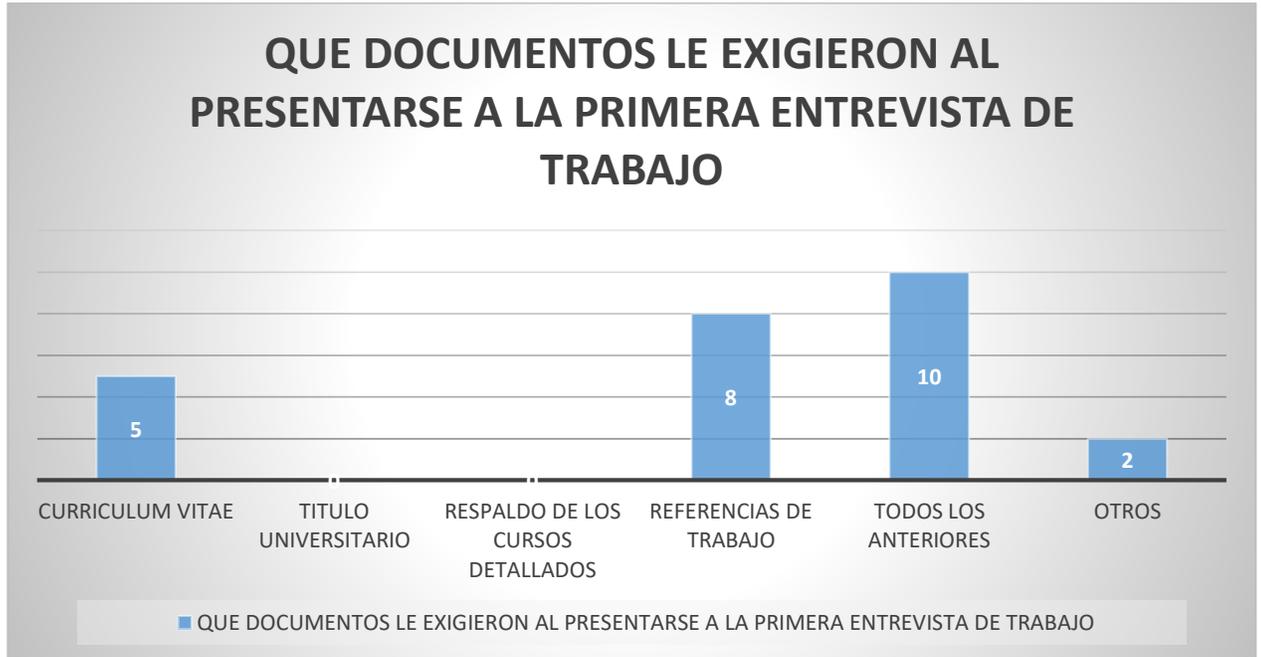
OPCIONES	NRO DE TRABAJADORES	PORCENTAJE
SI	23	92%
NO	2	8%
TOTAL	25	100%

A la pregunta formulada el 92% no respondió a ningún formulario de solicitud de empleo en la primera entrevista de trabajo, el 8% respondió al formulario. De acuerdo a formalidades de la empresa, lo primero que deben hacer las personas que solicitan empleo es llenar un formulario de solicitud, donde especifican los datos personales, formación académica, dirección, teléfono para establecer contactos y otros datos de interés que muchas veces no se detalla en el currículum vitae.



Pregunta N° 6

¿Qué documento le exigieron al presentarse a la primera entrevista de trabajo?



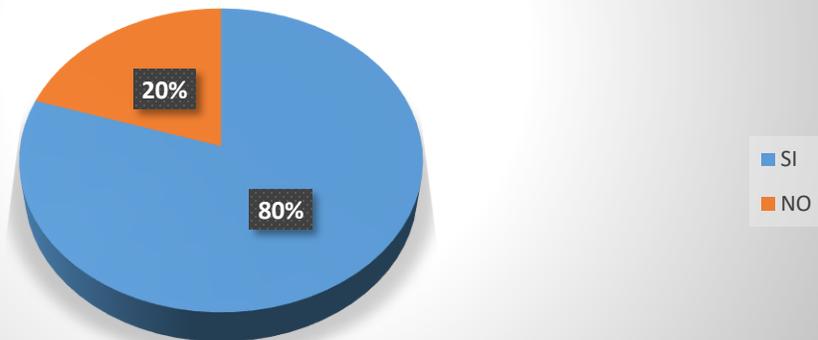
OPCIONES	NRO DE TRABAJADORES	PORCENTAJE
curriculum vitae	5	20%
título universitario	0	0%
respaldos de cursos realizados	0	0%
referencias de trabajo	8	32%
todos los anteriores	10	40%
otros	2	8%
TOTAL	25	100%

De acuerdo a los resultados obtenidos el 40% presento los siguientes documentos: curriculum vitae, título universitario, respaldos de cursos realizados, referencias de trabajos. El 32% ingreso con respaldos de trabajo. El 5% con curriculum vitae y por último el 8% otros.



Pregunta N° 7

Considera usted importante la incorporación de nuevas técnicas para el proceso de selección de la empresa IMPORTADORA ROJAS?



OPCIONES	NRO DE TRABAJADORES	PORCENTAJE
SI	20	80%
NO	5	20%
TOTAL	25	100%

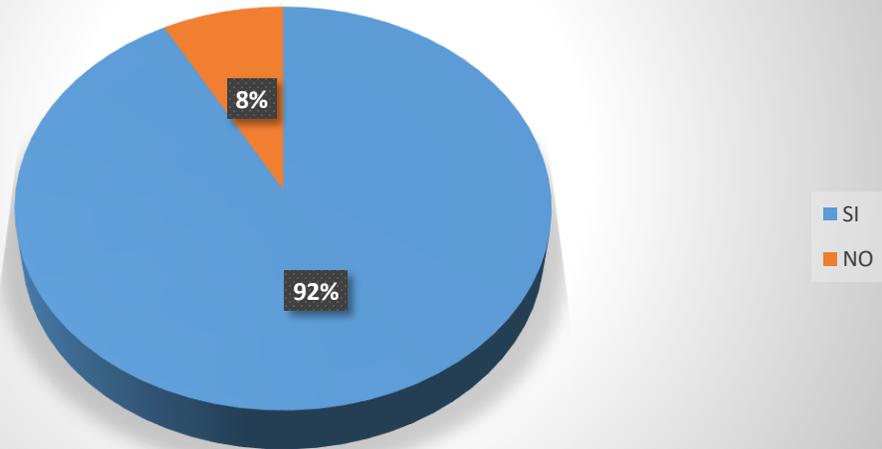
El 80% de los funcionarios consideran importante incorporar nuevas técnicas para la selección de personal y mejorar así el proceso que actualmente aplica la empresa IMPORTADORA ROJAS, el 20% señala innecesario incorporar nuevas técnicas.

Para contar con personal afines al puesto se debería cumplir con las diferentes etapas del procedimiento de selección de personal, para el logro de los objetivos de la empresa.



Pregunta N° 8

¿Tiene claro las funciones del puesto que ocupa actualmente?



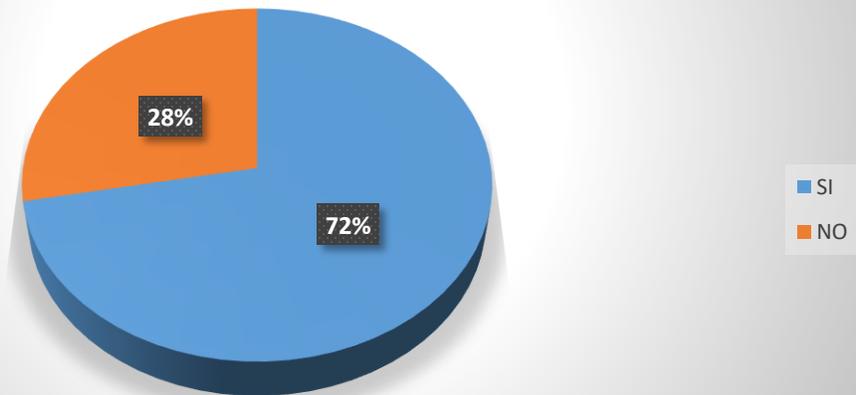
OPCIONES	NRO DE TRABAJADORES	PORCENTAJE
SI	23	92
NO	2	8
TOTAL	25	100

Los resultados indican lo siguiente, el siguiente que el 92% mencionan conocer las funciones de su trabajo y el 8% desconocen acerca de sus funciones específicas.



Pregunta N° 9

¿Le gustaría trabajar en la sucursal de santa cruz con un mejor sueldo por un tiempo minimo de 1 año?

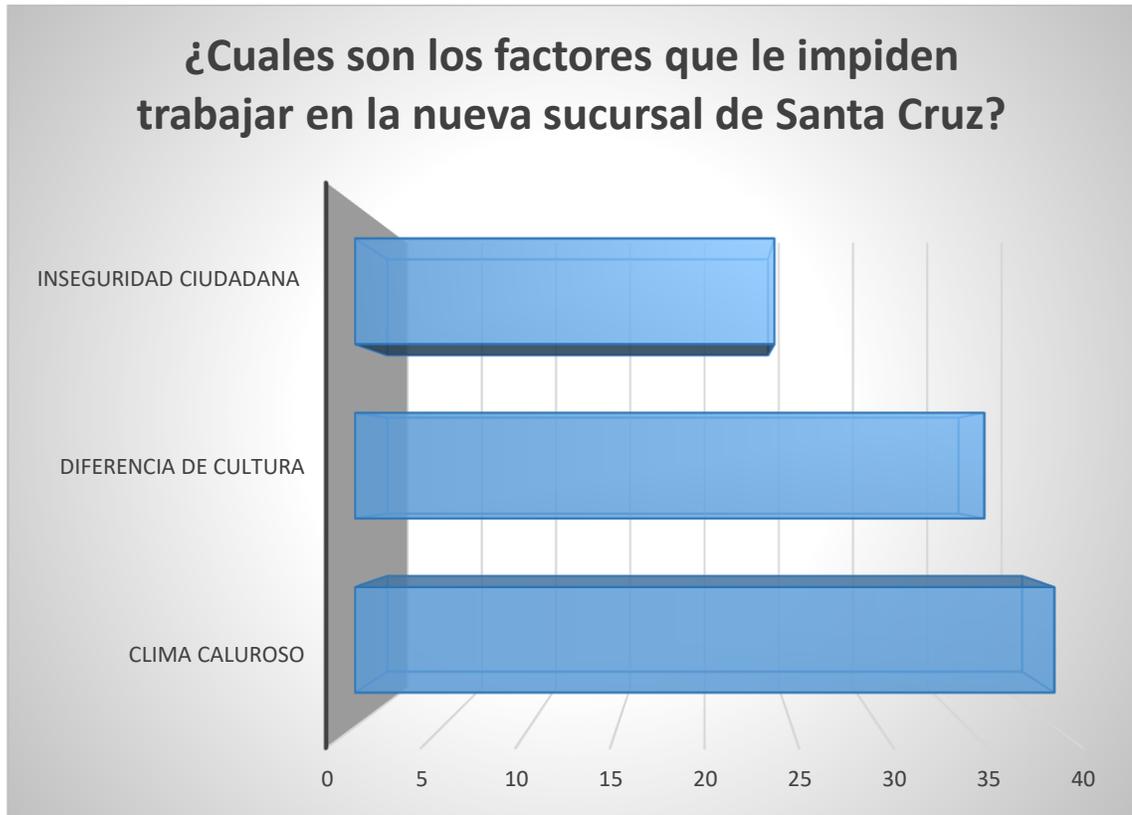


OPCIONES	NRO DE TRABAJADORES	PORCENTAJE
SI	18	72%
NO	7	28%
TOTAL	25	100%

De acuerdo a los resultados el 72% de nuestro personal estaría dispuesto a cambiar de ambiente laboral si hubiera un aumento de sueldo. Y el 28% no esta de acuerdo a cambiar de sucursal ya que seria un cambio drástico.



Pregunta N° 10



OPCIONES	NRO DE TRAB.	PORCENTAJE
clima caluroso	10	40%
diferencia de cultura	9	36%
inseguridad ciudadana	6	24%
TOTAL	25	100

De acuerdo a la pregunta formulada el 40% de los trabajadores no está acostumbrado a un clima caluroso, el 36% del personal no está muy relacionado con el cambio cultural y el 24% teme a la inseguridad ciudadana de dicha ciudad.



UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



4.2.2 ENTREVISTAS A PERSONAL DE TRABAJO

en la entrevista realizada al personal de trabajo de la empresa IMPORTADORA ROJAS no cuenta con un proceso establecido para la selección de personal nuevo. La elaboración de un plan de selección de personal es un punto fundamental el contar con personal idóneo, capaz de cumplir a cabalidad actividades del puesto vacante y lograr los resultados esperados.



**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Importadora
ROJAS**

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.



CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

5.1. Conclusiones.

Se concluye que la propuesta planteada en la monografía es la más adecuada para elegir un proceso de selección de personal para la nueva sucursal en santa cruz de la empresa Importadora Rojas, tomando en cuenta las dificultades que involucra los cambios para los empleados.

Considerando las encuestas hechas en dentro de la empresa respecto a los desafíos y asensos que representara la nueva sucursal es eficiente el proceso de selección realizado para encargado de sucursal, y bodeguero, y es apto también el proceso de selección para el vendedor y chofer que fueron reclutados externamente en la ciudad de santa cruz.

Se concluye también que la presente monografía es válida para otras empresas paceñas que quiera incursionar en el mercado de santa cruz dedicadas a la comercialización y distribución.

5.2. Recomendaciones.

Se recomienda a la empresa importadora Rojas elaborar el proceso e selección de personal tomando en cuenta de manera particular cada perfil del puesto considerando que cargos serian indispensables contratarlos en santa cruz y a quienes trasladarlos de sucursal.

Crear una área dedicada y capacitada para realizar una adecuada selección de personal, en este caso un área de gestión e talento humano.



UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



BIBLIOGRAFIA

Idalberto Chiavenato. Gestión del Talento Humano 5ta Edición. McGraw Hill 2020.

Llanos rete, Javier: integración de recursos humanos, editoriales trillas,2005.

Idalberto Chiavenato: Administración de recursos humanos, Mc Graw hill,2000.

Chiavenato (1999): Establece que "el proceso de selección no es un fin en sí mismo, es un medio para que la organización logre sus objetivos".(p.120)

Idalberto Chiavenato. administración de recursos humanos/el capital humano en las organizaciones. Editorial Mc Graw Hill. (pág. 239) 2011.

<https://www.123test.com/es/profesiones/profesion-encargado-de-tienda/>

<http://analiticaderetail.com/funciones-vendedor-tienda-retail/>

http://www.gysingenieria.cl/file_proy/archivos/04022010083655-11810631.pdf

<https://mx.indeed.com/reclutamiento/descripci%C3%B3n-del-empleo/repartidor>



UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Importadora
ROJAS

ANEXOS



**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



ANEXOS

PRODUCTOS DE LA EMPRESA IMPORTADORA ROJAS

SEGMENTO DE ANTENAS

ANTENA DE GOMITA ROSCA

COLORES: NEGRO

CANTIDAD: 100 POR CAJA

MARCA: WHEELLEGEND

PRECIO: 8



ANTENA TIBURON

(CON FUNCION DE ANTENA DE RADIO)

COLORES: NEGRO BLANCO PLOMO





**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Importadora
ROJAS**

SEGMENTO DE 4X4

CODIGO: XS-409P

PRODUCTO: PARRILA 4X4 1.40

CANTIDAD: 1 POR CAJA

MARCA: WHEELLEGEND

COLOR: CROMADO

**Importadora
ROJAS**



CODIGO: XS-333

PRODUCTO: PASMANO UNIVERSAL

MARCA: WHEELLEGEND

COLOR:

PRECIO:

**Importadora
ROJAS**





**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Importadora
ROJAS**

SEGMENTO DE CUBRE AUTOS

CODIGO: CUAS 1703NG

PRODUCTO: CUBRE ASIENTO CUERINA

CANTIDAD: 10 POR CAJA

MARCA: YUNDA

PRECIO:



**Importadora
ROJAS**

CODIGO: CUAS 18033NR

PRODUCTO: FUNDA 3 FILAS CUERINA

CANTIDAD: 10 POR CAJA

MARCA: YUNDA



**Importadora
ROJAS**



**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



SEGMENTO LUCES

PRODUCTO:

MARCA:

PRECIO:



190 Bs
250 Bs
330 Bs

CODIGO	MEDIDA	COLOR	CAJA	BARRA LED RECTO *fijo y con frash
3111-120W	53*6.5CM	blanco+ambar	15 PCS	
3111-180W	79*6.5CM	blanco+ambar	10 PCS	
3111-240W	105*6.5CM	blanco+ambar	8 PCS	

BARRA LED DOS FILAS 31.5" 180W
BLANCO/AMBAR C/CONTROL/6000K(80CM)

MARCA: SAFARI

PRECIO: 480



Led Light Bar
Blanco + Amarillo





UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Importadora
ROJAS

SEGMENTO TUNING

CODIGO: PA01C PA01G

PRODUCTO: PORTA PLACA TRANSPARENTE Y AUMENTADO

CANTIDAD: 100POR CAJA

MARCA: WHEELLEGEND

PRECIO:



Importadora
ROJAS

PRODUCTO: ESCOBILLA DRAGON

CANTIDAD: 50 POR CAJA

MARCA: BOOM

14-16-18-20-22-24



Importadora
ROJAS



UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Importadora
ROJAS

DESCARGANDO LA MERCADERIA EN LAS BODEGAS



SUCRUSAL LA PAZ



UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

